

図脳 RAPID サポートサービス利用規約

本規約は、お客様（個人または法人）と株式会社フォトロン（以下「フォトロン」）との間での図脳 RAPID サポートサービスの利用に関する条件を定めるものです。

お客様が本規約に含まれる全条項に同意した場合に限り、フォトロンはお客様に対し図脳 RAPID サポートサービスを提供します。

第1条（図脳 RAPID サポートサービスの定義）

「図脳 RAPID サポートサービス」（以下「本サービス」）とは、本規約に定める条件にもとづき、電話、メール、Web、FAX、チャットツール、およびリモートツールにより、第3条第4項に定める対象製品に関する質問や要望をお受けするサービスです。

第2条（本規約の目的）

- 1) 本規約は、お客様とフォトロンとの間での本サービスの内容および条件について明確にするために定めたものです。
- 2) お客様は本サービスのご利用を開始した場合には、本規約のすべての条項に同意したものとみなされます。
- 3) 本規約に同意いただけない場合や本規約を遵守いただけない場合は、お客様は本サービスをご利用いただくことはできません。
- 4) 本規約は、消費者契約法を含む消費者保護法規によるお客様の権利を不利益に変更するものではありません。

第3条（本サービスの対象）

- 1) 本サービスの対象者は、本条第4項に定める対象製品を所有されており、かつフォトロンに製品ユーザー登録をいただいているお客様とします。
- 2) 製品の操作方法についてのお問い合わせは、第4条第1項に定める有償プランへ加入されたお客様のみ受け付けるものとします。
- 3) 本サービスは、日本国内で、日本語のみのご提供となります。海外でのご使用の場合には、基本的には、本サービスをご利用いただくことはできませんが、操作に関するお問い合わせにつきましては、メールのみお受けいたします。
- 4) 本サービスの対象製品は、「図脳 RAPID サポートサービス内容」(<http://www.photron.co.jp/products/cad/support/service/>)において、サービス対象製品としている製品とします。
- 5) 前項に記載のない製品は、本サービスの対象外とさせていただきます。
- 6) 他社製アプリケーションソフトや OS についてのお問い合わせは、本サービスの対象外とさせていただきます。
- 7) 動作対象 OS 以外（外国語 OS など）でご利用の場合は、本サービスの対象外とさせていただきます。

第4条（本サービスの内容）

- 1) 本サービスの有償プランは、ベーシックサポート、プレミアムサポート、コーポレートサポートの3つのプランとします。お客様は、これらの有償プランから、サービス加入申し込み時に選択してご利用いただくことになります。
- 2) 本サービスにおける有償プランの加入申し込み方法、およびサービス料金等は、当社が別途定めるとおりとします。
- 3) 本サービスの有償プランに加入されたお客様に対しては、第3条第4項に定める対象製品について、次の内容のお問い合わせをお受けいたします。
 - ・ 製品の操作方法
 - ・ 製品のセットアップやライセンス認証方法
 - ・ 製品に不具合があった場合の対処
 - ・ 製品に関するご意見、ご要望
 - ・ 製品のバージョンアップに関するお問い合わせ
- 4) 本サービスにおけるお問い合わせの受け付け方法は、加入された有償プランに応じて異なります。
 - ・ ベーシックサポートに加入されたお客様に対しては、メール、Web、および FAX にてお問い合わせをお受けします。その際の通信料はお客様のご負担となります。
 - ・ プレミアムサポート、およびコーポレートサポートに加入されたお客様に対しては、電話、メール、Web、FAX、およびチャットツールにてお問い合わせをお受けします。その際の通話料、通信料はお客様のご負担となります。
 - ・ プレミアムサポート、およびコーポレートサポートに加入されたお客様は、フォトロンが必要と判断した場合に第5条に定めるリモートサポートがご利用いただけます。
 - ・ コーポレートサポートに加入されているお客様の中で、サービス加入申し込み時に指定された代表担当者の方のみ第4条5項に定めたお問い合わせを受け付けと、リモートサポートを行うものとします。代表担当者以外の方については、ベーシックサポートのサービス内容に準ずるものとします。
- 5) 有償プランに加入されていないお客様に対しては、製品のセットアップやライセンス認証の内容に限り、電話、メール、Web、および FAX にてお問い合わせをお受けします。その際の通話料、通信料はお客様のご負担となります。
- 6) お問い合わせの際には、製品ユーザー登録状況、および加入されている有償プランを確認するために、所有されている対象製品のシリアル番号を確認させていただきます。
- 7) 本サービスの受付時間は次のとおりです。

[電話] 祝日を除く月～金 10:00～12:00/13:00～17:00
[メール] 24時間（受付が17:00以降の場合は翌営業日以降の対応となります）
[Web] 24時間（受付が17:00以降の場合は翌営業日以降の対応となります）
[FAX] 24時間（受付が17:00以降の場合は翌営業日以降の対応となります）
[チャット] 祝日を除く月～金 10:00～12:00/13:00～17:00

上記の日時以外に年末年始・夏季休業、およびフォトロンが定めた休日は休業となります。

第5条（リモートサポートの提供条件）

- 1) 本サービスの一環として、フォトロンが必要と判断した場合に、フォトロンのサポート担当者がインターネットを介して、お客様のパソコン画面を参照するリモートサポートを実施することができるものとします。
- 2) リモートサポートの提供条件は、下記のとおりとします。

ただし、お客様が下記の条件を満たしている場合であっても、お客様の動作確認等の利用状況によってはリモートサポートを提供できない場合があります。

 - ・ フォトロンのサポート担当者が本サポートの使用が必要であると判断すること

- ・リモートサポートの実施に必要な機器や通信環境が用意されていること
 - ・リモートサポートの提供を受けるお客様のパソコン等が使用可能な状態になっていること
 - ・お客様は、リモートサポートの提供を受けるパソコン等にリモートサポートの提供に必要なソフトウェア等のインストールを承諾すること
 - ・お客様が必要に応じてフォトロンをサポート担当者の指示に基づき操作を実施すること
- 3) リモートサポートの時間は、第4条第10項に定めた[電話]の受付時間に準ずるものとします。

第6条 (本サービスのご利用にあたっての注意事項)

- 1) フォトロンは、お客様による対象製品の使用状況、使用環境、およびその他の理由により、本サービスを有効に提供しかねると判断した場合、本サービスの提供をお断りする、もしくは、別の窓口をご案内させていただく場合がございます。
- 2) フォトロンは、お問い合わせの内容を正確に把握することを目的に、お問い合わせいただいた内容の履歴を残しています。また、本サービスの対応品質の管理および維持向上を目的として、通話録音およびモニタリングを実施する場合があります。
- 3) お客様による担当者のご指名はお受けしておりません。
- 4) お問い合わせの集中状況や時間帯、お問い合わせの内容、およびその他の理由により、対応に時間がかかる場合がございます。
- 5) お問い合わせの内容によっては、データの提出やその他のご協力をフォトロンからお客様へ依頼する場合がございます。

第7条 (本サービスの対象外)

フォトロンは、お客様のお問い合わせ、要求または行為が次のいずれかの項目に該当する場合、本サービスの対象外として、本サービスの提供をお断りすることがあります。また、お客様はあらかじめこのことに同意するものとします。

- 1) 第3条第4項に定める対象製品以外に関するお問い合わせ
- 2) フォトロンの別途規定する使用条件および動作環境以外のご利用におけるお問い合わせ
- 3) お客様のパソコン固有環境における不具合に関するお問い合わせ
- 4) 対象製品の修正、変更、改変に関するお問い合わせおよびこれらを行ったことによるお問い合わせ
- 5) 本サービスの受付時間外でのお問い合わせ

第8条 (本サービス提供の停止)

フォトロンは、お客様が次のいずれかの事由に該当すると判断した場合、本サービスの提供を停止することができるものとします。また、お客様はあらかじめこのことに同意するものとします。

- 1) 本サービスを提供することが不可能または不適切であるとフォトロンが判断した場合
- 2) フォトロンまたは第三者の財産もしくはプライバシーなどを侵害する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 3) フォトロンおよび本サービスの提供に従事する者に対し、著しく名誉もしくは信用を毀損する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 4) 犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 5) 公序良俗に反する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 6) 法律、法令または条例に違反する行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 7) 本サービスの提供および運営を妨げる行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 8) 第三者またはフォトロンに不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為がある場合
- 9) 対象製品がインストールされているパソコンが正常に稼働しない状態である場合、ウイルスに感染している場合
- 10) お客様が事実と異なる虚偽の申告、届出を行った場合
- 11) 合理的な理由なく、問題解決に必要な作業にご協力いただけない場合
- 12) フォトロンとお客様が何らかの係争中にある場合
- 13) お客様が対象製品の正規ライセンスを有していない場合
- 14) お客様が本規約に違反した場合

第9条 (本サービス提供の中断)

フォトロンは、次のいずれかに該当する場合には、お客様に対する本サービスの一部または全部の提供を予告なく中断することがあります。フォトロンは、本サービスの中断により生じた損害、損失、その他の費用の賠償、および補償に関していかなる責任も負わないものとします。

- 1) 天変地異、火災、地震、停電、およびその他不可抗力による非常事態が発生し、または発生する恐れがある場合
- 2) 本サービス提供のための設備またはシステムに不具合があった場合
- 3) 本サービス提供のための設備またはシステムの保守を行う場合
- 4) フォトロンが本サービスの運用上必要と判断した場合
- 5) 法令または管轄官公庁の要請があった場合
- 6) その他やむを得ない事由が生じた場合

第10条 (本サービス提供の終了)

フォトロンは、理由の如何を問わず、本サービスの一部または全部を終了する場合があります。その場合、フォトロンは、所定の方法でお客様に事前に通知します。

第11条 (本規約および本サービスの変更)

フォトロンは、事前に通知することなく、本規約および本サービスの内容の一部または全部を変更することができるものとします。その場合、フォトロンは、所定の方法でお客様に変更内容を通知します。

第12条 (免責事項)

- 1) フォトロンは、お客様からのお問い合わせに対して、問題解決を支援することを目的として本サービスを提供いたしますが、すべての問題点や不明点の完全な解決および不具合の補修を保証するものではありません。また、お客様による作業を代行することはいたしかねます。
- 2) フォトロンは、お客様が本サービスを利用することにより得た情報や、本サービスにおいてフォトロンがお客様に提供した情報の正確性、完全性、および有用性について、保証するものではありません。

- 3) フォトロンは、お客様が本規約に基づき本サービスを利用することにより、お客様または第三者に生じた損害に関していかなる責任も負わないものとします。
- 4) お客様は、本サービスを利用するにあたり、対象製品に保存されたデータや設定内容を、必要に応じて、事前にお客様ご自身の責任においてバックアップをとるものとします。本サービスでは、データのバックアップなどの作業を代行することはいたしません。

第13条（権利および情報の帰属）

- 1) 本サービスにおいてフォトロンからお客様に提供される情報については、フォトロンに帰属するものとします。お客様がこれらの情報を営利目的で使用する行為は禁止されるものとします。
- 2) お客様は、本サービスを利用する権利の一部または全部を第三者に譲渡、名義変更、およびその他これらに類する行為をできないものとします。

第14条（個人情報の取り扱い）

本サービスをご利用いただくには、対象製品のユーザー登録が必要です。お客様にご登録いただいた個人情報は、個人情報保護法に基づき厳重に管理いたします。弊社の個人情報の取り扱い全般に関する詳しい説明は、別に定める「個人情報保護基本方針」(<http://www.photron.co.jp/privacy/index.html>)をご参照ください。

第15条（本規約の優先適用）

- 1) 本規約は、2017年10月25日より適用します。本規約と本サービスに関わる他の規約の定めが異なる場合には、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
- 2) 本規約の一部条項が法律によって無効になった場合でも、当該条項以外は有効に存続するものとします。

第16条（合意管轄裁判所）

本規約に定めなき事項または本規約の一切の事項に関して疑義を生じた場合は、お客様およびフォトロンは誠意をもって協議し、解決するものとします。万一協議において解決できず、かつ訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条（準拠法）

本規約は、日本法に準拠するものとします。

付則

2013年4月1日 制定

2017年10月25日 改定・規約名称変更

株式会社 フォトロン